

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE**I. Compromisos de calidad.****I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.**

La relación de servicios prestados por la Facultad de Ciencias Experimentales recogidos en esta Carta se ofrecerá y reconocerá conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Responder a las solicitudes de información que lleguen a través del Buzón de Información General, ubicado en la web de la Facultad, en 5 días hábiles.

2. Responder a las incidencias, reclamaciones y sugerencias que lleguen a través del Buzón de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias, ubicado en la web de la Facultad, en 5 días hábiles.

3. Publicar los horarios y el calendario de exámenes cada curso académico antes de la apertura del plazo de matriculación del alumnado.

4. Difundir los informes anuales para el Seguimiento de los Títulos por AGAE-ANECA.

5. Difundir las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento de cada titulación.

6. Difundir el grado de satisfacción del alumnado con el profesorado de la Facultad.

7. Constituir las comisiones de coordinación docente de cada titulación de la Facultad que se reunirán un mínimo de tres veces por curso académico.

8. Garantizar una oferta de plazas de prácticas externas suficiente para el alumnado de la Facultad.

9. Elaborar la guía que recoja la información y las normas para la adjudicación de las prácticas externas al alumnado de la Facultad.

10. Apoyar la organización de jornadas sobre inserción laboral de las titulaciones de la Facultad.

11. Difundir el grado de satisfacción de los/as usuarios/as de los laboratorios de prácticas con el personal técnico de laboratorio.

12. Presentar anualmente un informe de gestión económica a Junta de Facultad para su aprobación.

13. Resolución de los expedientes por la Comisión de Reconocimiento y Transferencia de Créditos en un plazo inferior a dos meses desde la fecha de cierre de presentación de los mismos.

14. Asignar la coordinación del establecimiento de alianzas, para el fomento de la movilidad, a una persona del equipo decanal.

15. Participar en al menos una acción de comunicación con los grupos de interés gestionada por la Universidad.

II. Indicadores.**II.I. Indicadores de calidad.**

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Facultad de Ciencias Experimentales se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Facultad:

1. Tiempo de respuesta a las solicitudes de información.

2. Tiempo de respuesta a las incidencias, reclamaciones y sugerencias que lleguen a través del Buzón destinado a tal fin en la página web de la Facultad.

3. Fecha de publicación de los horarios y el calendario de exámenes cada curso académico en la web institucional.

4. Porcentaje de titulaciones con el informe anual de seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad publicado en la web institucional.

5. Porcentaje de titulaciones de la Facultad con las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento publicadas en la web institucional.

6. Fecha de publicación o de actualización de los datos referentes al grado de satisfacción del alumnado con el profesorado de la Facultad.

7. Número de reuniones por curso académico de las Comisiones de Coordinación Docente.

8. Relación del número de plazas ofertadas para las prácticas externas/alumnado de la asignatura para cada titulación de la Facultad.

9. Fecha de publicación/revisión de la guía sobre prácticas externas en la página web institucional de la Facultad.

10. Número de jornadas sobre inserción laboral de las titulaciones de la Facultad apoyadas por la misma.

11. Fecha de publicación o de actualización de los datos referentes al grado de satisfacción de los/as usuarios/as de los laboratorios de prácticas para la docencia experimental de la Facultad.

12. Fecha de publicación en la web institucional del acta de la Junta de Facultad en la que se apruebe el informe económico anual.

13. Tiempo de respuesta de la Comisión de Reconocimiento y Transferencia de Créditos.

14. Número de centros con los que la Facultad tiene alianzas.

15. Porcentaje de estudiantes que participan en programas de movilidad.

16. Número de acciones de comunicación con los grupos de interés en las que se ha participado en relación a las organizadas por la Universidad

C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que la Facultad de Ciencias Experimentales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito de reclamación dirigido al/la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad y como garantía del cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios se recoge la siguiente medida de subsanación consistente en:

- Carta del/la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Ciencias Experimentales informando al/la reclamante de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

D) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**I. Horarios y otros datos de interés.****I.I. Horarios de atención al público.**

El horario de atención al público en información presencial y telefónica en las Oficinas Administrativas de la Facultad de Ciencias Experimentales será:

Lunes a viernes: 9,00 a 14,00 horas.

I.II. Otros datos de interés.

El horario de apertura de los edificios es de lunes a viernes, de 08,00 a 22,00 horas, coincidiendo con el de apertura del Pasaje de la Ilustración Superior.

RESOLUCIÓN de 1 de diciembre de 2010, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias Empresariales de dicha Universidad.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, y conforme al Acuerdo de 16 de diciembre de 2008 por el que se aprueba el Reglamento de Cartas de Servicios de dicha Universidad (BOJA núm. 71, de 15 de abril de 2009).

RESUELVO

1. Aprobar la Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 1 de diciembre de 2010.- El Rector, Juan Jiménez Martínez.

ANEXO ÚNICO

CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (UPO), tiene como propósito facilitar a la comunidad universitaria, y a la sociedad en general información no sólo de los servicios que presta la Facultad de Ciencias Empresariales sino también de los derechos que poseen en relación con estos servicios, los compromisos de calidad asumidos en su prestación y los niveles de calidad alcanzados, mejorando y fomentando con todo ello la comunicación y la participación. Como consecuencia, la Carta de Servicios de Facultad de Ciencias Empresariales aportará una información útil tanto para la gestión de los servicios como para la planificación y adopción de nuevas acciones de mejora.

En el marco de la Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales esta Carta es fruto de un trabajo previo de planificación e identificación de procesos orientados a ofrecer unos determinados servicios y a cumplir una serie de compromisos de calidad, estableciendo para ello mecanismos de seguimiento, medición, mejora y obtención de resultados que logren la satisfacción de las personas usuarias.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la Facultad de Ciencias Empresariales.

La Facultad de Ciencias Empresariales es un centro de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en el que se imparten las siguientes titulaciones oficiales:

- Grado en Administración y Dirección de Empresas.
- Grado en Finanzas y Contabilidad.

En el desarrollo de la docencia están implicados los siguientes Departamentos:

- Derecho Privado.
- Derecho Público.
- Dirección de Empresas.
- Economía, Métodos Cuantitativos e Historia Económica.

I.II. Misión de la Facultad de Ciencias Empresariales.

La Facultad de Ciencias Empresariales pretende ser un Centro de referencia para una formación e investigación de calidad con una clara apuesta por el fomento de la cultura emprendedora, la innovación, la internacionalización y la interacción con agentes e instituciones, favoreciendo la inserción laboral y continuo reciclaje profesional de nuestros estudiantes así como el desarrollo económico y social de nuestro entorno. Promover el comportamiento ético, la toma de deci-

siones responsable y la sensibilidad y el compromiso con la sostenibilidad constituyen el punto de referencia de la formación de nuestros futuros directivos/as, mandos intermedios y emprendedores/as de manera que sean capaces de gestionar los complejos retos a los que se enfrentan las empresas y la sociedad en el siglo XXI.

I.III. Identificación del órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales es el órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios siendo, el/la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Ciencias Empresariales y en último término el/la Decano/a, el/la responsable último/a de la elaboración de dicha Carta así como de la aplicación, en cada caso, de las medidas de subsanación previstas.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Facultad de Ciencias Empresariales.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Facultad de Ciencias Empresariales, ya sea de carácter interno -Personal Docente e Investigador (PDI), Personal de Administración y Servicios (PAS) y estudiantes- como de carácter externo -egresados/as, empleadores/as y sociedad en general- podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes procedimientos incluidos en el Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que realicen sobre la prestación de servicios (Procedimiento PA09: Satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés).

2. A través de incidencias, reclamaciones o sugerencias presentadas en el Buzón de Quejas y Sugerencias de la Facultad de Ciencias Empresariales (Procedimiento PA07: Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias).

También podrán participar en la mejora de la gestión de la Facultad de Ciencias Empresariales mediante su participación en jornadas de puertas abiertas o foros que se organicen al efecto bien por la Facultad de Ciencias Empresariales a petición de la Comisión de Garantía Interna de Calidad de la misma o bien por la propia Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

A la Facultad de Ciencias Empresariales le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Proporcionar atención e información actualizada a los distintos/as usuarios/as.
2. Gestión de incidencias en la organización de espacios y recursos de apoyo a la docencia dependiente del Centro.
3. Gestionar las respuestas a las reclamaciones y sugerencias llegadas al Buzón de Sugerencias.
4. Dar respuesta a las consultas sobre cuestiones generales de la Facultad realizadas a través de la web (ej. Consulta de horarios, exámenes, directorio, asignaturas, etc.).
5. Difundir en la web de la Facultad las Guías Docentes de las asignaturas de las distintas titulaciones.
6. Difundir los indicadores de rendimiento de las titulaciones de la Facultad.
7. Difundir los informes anuales de los títulos para el Seguimiento de Títulos.
8. Elaborar y publicar el calendario de horarios y exámenes de las titulaciones de la Facultad
9. Promover y participar en la organización de eventos dirigidos a la captación de estudiantes.
10. Promover prácticas externas en empresas en las titulaciones de la Facultad.

11. Promover y participar en la organización de eventos dirigidos a la inserción laboral y a la formación complementaria de los estudiantes de las titulaciones de la Facultad.

12. Promover nuevos acuerdos y ampliar los existentes con universidades extranjeras dentro del marco de Programas de Movilidad.

13. Promover actuaciones encaminadas al fomento de iniciativas sobre educación en gestión responsable o PRME (Principles for Responsible Management Education).

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Facultad de Ciencias Empresariales:

a) Normativa sobre la Universidad Pablo de Olavide:

Toda la normativa vigente se puede consultar en la siguiente página web: <http://www.upo.es/portal/impe/web/listadoNormativaGenerico>.

b) Normativa específica:

La normativa vigente se puede consultar en la siguiente página web: <http://www.upo.es/fce>.

1. Reglamento de funcionamiento interno de la Facultad de Ciencias Empresariales.

2. Reglamento de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias de la Facultad de Ciencias Empresariales.

3. Manual de calidad del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales.

4. Manual de procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales.

III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se gestionen en esta Facultad de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.

4. Obtener la información relacionada con todos los procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de manera eficaz y rápida.

5. Recibir una información real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

6. Obtener una orientación positiva.

7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

8. Tratar sus datos personales con la garantía establecida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias.

1. Cumplir las obligaciones derivadas de la normativa y demás disposiciones vigentes.

IV. Sugerencias y reclamaciones.

El Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales dispone de un procedimiento (PA07: Gestión de Incidencias, reclamaciones y sugerencias) en el que se regula cómo se gestionan las incidencias, reclamaciones y sugerencias de la Facultad de Ciencias Empresariales.

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

1. Las personas usuarias de los servicios de la Facultad de Ciencias Empresariales tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la misma.

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones, que comprende el conjunto de sugerencias y reclamaciones presentadas ante la Facultad de Ciencias Empresariales, es un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la misma, ya que permite presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.

Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien por escrito cumplimentando la instancia correspondiente ante el Registro General de la Universidad Pablo de Olavide, así como en el Buzón físico establecido al efecto en las dependencias administrativas de la Facultad de Ciencias Empresariales o vía web a través del Buzón virtual establecido en la web institucional de la Facultad de Ciencias Empresariales (<http://www.upo.es/fce/portada>).

IV.III. Tramitación.

1. La Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales llevará el control de las sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Facultad de Ciencias Empresariales, así como de las medidas que se planteen para su subsanación. En el plazo máximo de quince días se notificará a quien hizo la sugerencia o reclamación las actuaciones realizadas y, en su caso, las medidas adoptadas.

2. Ante reclamaciones relativas a incumplimientos de compromisos de calidad establecidos en esta carta, se actuará conforme a lo consignado en la misma en el apartado C) Medidas de subsanación.

V. Direcciones y formas de acceso.

VI. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de la Facultad de Ciencias Empresariales, las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Direcciones:

Carretera de Utrera, km 1. Edificio 2-Antonio de Ulloa, planta baja (41013 Sevilla).

- Teléfonos:

Teléfono de Información General: 954 977 596.

- Fax:

Decanato de la Facultad de Ciencias Empresariales: 954 349 149.

- Dirección de internet: <http://www.upo.es/fce>.

- Correo electrónico: decafce@upo.es.

VII. Formas de acceso y transporte.

1. A la Facultad de Ciencias Empresariales se puede acceder mediante transporte público a través de las siguientes líneas de metro y autobuses urbanos:

- Desde Dos Hermanas: Línea Dos Hermanas-Montequinto-Universidad Pablo de Olavide (Empresa Los Amarillos).

- Desde Montequinto: Línea de autobuses M-130: Sevilla-Montequinto (Empresa Casal).

- Desde Alcalá de Guadaíra: Línea de autobuses M-123: Alcalá de Guadaíra-Sevilla (por Quintillo, Empresa Casal).

- Metro Línea 1: Estación «Pablo de Olavide».

2. Planos de situación:

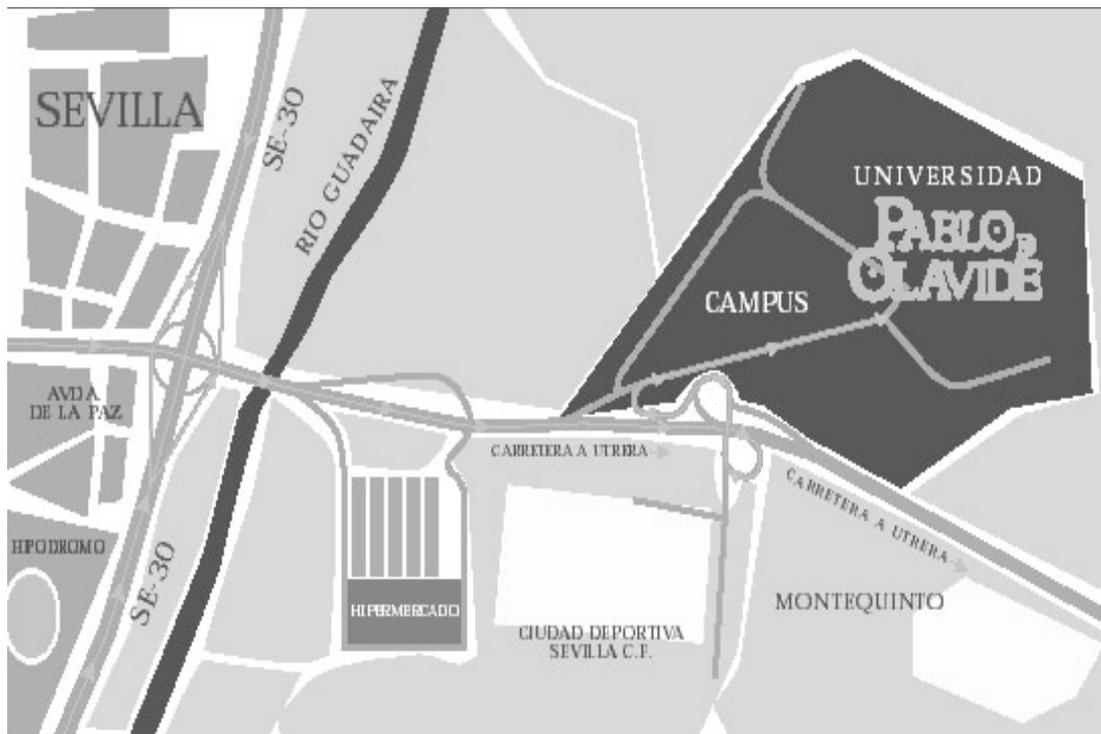


Fig. 1: Plano de la situación general de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla



Fig.2: Plano de localización del Decanato de la Facultad de Ciencias Empresariales

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la Facultad de Ciencias Empresariales recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Actualizar, como mínimo una vez al mes, la información ofrecida a los usuarios a través de la página web de la Facultad.

2. Iniciar los trámites en el plazo de dos días hábiles desde su recepción para resolver el 100% de las incidencias relacionadas con la organización y mantenimiento de espacios y recursos de apoyo a la docencia.

3. Responder al menos el 90% de las reclamaciones o sugerencias en un plazo máximo de dos días hábiles desde su recepción en el Buzón de la Facultad.

4. Responder al menos el 90% de las consultas generales en un plazo máximo de dos hábiles desde su recepción.

5. Publicar al menos el 90% de las Guías Docentes en la Web de la Facultad una semana antes del inicio del curso.

6. Publicar en la página web de la Facultad los indicadores de rendimiento de todas las titulaciones de la Facultad.

7. Publicar en la página web de la Facultad los informes anuales de los títulos para el Seguimiento de Títulos.

8. Elaborar y publicar el calendario de horarios y exámenes de todas las titulaciones al menos una semana antes del inicio del período de matriculación.

9. Participar en visitas y jornadas de Puertas Abiertas para difundir la oferta académica como mínimo en seis centros al año en centros de enseñanzas secundarias y de formación profesional.

10. Incrementar la oferta anual de empresas disponibles para prácticas externas.

11. Participar en la organización de al menos cuatro eventos al año dirigidos a la inserción laboral y formación complementaria de los estudiantes de las titulaciones de la Facultad.

12. Incrementar la oferta anual de plazas y universidades disponibles dentro del marco de los Programas de Movilidad.

13. Participar en la organización de al menos dos eventos y actuaciones encaminadas al fomento de iniciativas sobre educación en gestión responsable o PRME (Principles for Responsible Management Education).

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Facultad de Ciencias Empresariales se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Facultad:

1. Número de actualizaciones al mes de la página web.

2. Porcentaje de trámites de incidencias de espacio o recursos docentes iniciados en el plazo de dos días hábiles desde su recepción.

3. Porcentaje de reclamaciones o sugerencias respondidas dentro de los dos días hábiles desde su recepción.

4. Porcentaje de consultas generales referidas a la Facultad respondidas dentro de los dos días hábiles desde su recepción.

5. Porcentaje de Guías Docentes de las titulaciones de la Facultad publicadas en la web al menos una semana antes del inicio del curso.

6. Porcentaje de titulaciones de la Facultad con los indicadores de rendimiento (ej. tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento) publicadas en la web institucional.

7. Porcentaje de titulaciones con Informe Anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad publicado en la web institucional de la Facultad.

8. Fecha de publicación en la web de la Facultad del calendario de horarios y de exámenes.

9. Número de visitas, eventos y jornadas con Centros de Enseñanzas Secundarias y Formación Profesional en los que ha participado la Facultad anualmente.

10. Variación anual del número de empresas disponibles para prácticas externas.

11. Número de eventos dirigidos a la inserción laboral y formación complementaria de los estudiantes organizados por la Facultad anualmente.

12. Variación anual de plazas y universidades disponibles dentro de los Programas de Movilidad.

13. Número de eventos y actuaciones encaminadas al fomento de iniciativas sobre educación en gestión responsable o PRME (Principles for Responsible Management Education).

C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito de reclamación dirigido al/la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Ciencias Empresariales y como garantía del cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios se recoge la siguiente medida de subsanación consistente en:

- Carta del/la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Ciencias Empresariales informando al/la reclamante de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

D) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

El horario de atención al público en información presencial y telefónica en las Oficinas Administrativas de la Facultad de Ciencias Empresariales será:

Lunes a viernes: 9,00 a 14,00 horas.

I.II. Otros datos de interés.

El horario de apertura de los edificios es de lunes a viernes, de 8,00 a 22,00 horas, coincidiendo con el de apertura del Pasaje de la Ilustración Superior.

RESOLUCIÓN de 1 de diciembre de 2010, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Facultad del Deporte de dicha Universidad.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Facultad del Deporte de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, y conforme al Acuerdo de 16 de diciembre de 2008 por el que se aprueba el Reglamento de Cartas de Servicios de dicha Universidad (BOJA núm. 71, de 15 de abril de 2009).

RESUELVO

1. Aprobar la Carta de Servicios de la Facultad del Deporte de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios de la Facultad del Deporte de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.